

Sídlo spoločnosti:
RadioLAN, spol. s r.o.
Kuklovská 9
841 05 Bratislava

Pobočky:
Dúbravčická 1/B
841 02 Bratislava

Hurbanova 664/20
907 01 Myjava

Kračanská cesta 40
929 01 Dunajská Streda

Zlatovská 22
911 05 Trenčín

Jána Bottu 5944/2
917 01 Trnava

Hlavná 957/32
951 35 Veľké Zálužie

kontakt:
tel.: 02/3300 4000
hotline: 02/3300 4111
mail: office@radiolan.sk
www.radiolan.sk

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE TOVAR

1 Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť RadioLAN, spol. s r.o. (ďalej aj „Predávajúci“) týmto Reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej aj „ZOS“) riadne informuje spotrebiteľa, v zmysle § 2 písm. a) ZOS (ďalej aj „Kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „Reklamácia“), vrátane informácií o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- 1.2. Tento Reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 ZOS umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom Kupujúcemu v každom zákazníckom centre Predávajúceho, a zároveň je zverejnený na webovom sídle Predávajúceho v sekcii „Dokumenty a tarify: <https://www.radiolan.sk/domacnosti/dokumenty-a-tarify>“.
- 1.3. Uzavretím kúpnej zmluvy v zákazníckom centre, rovnako tak prostredníctvom telefonической zmluvy a zákazníckej zóny Predávajúceho, stáva sa tento Reklamačný poriadok súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi Kupujúcim a Predávajúcim. V prípade rozporu medzi Všeobecnými podmienkami a týmto Reklamačným poriadkom má v prípade reklamácií prednosť Reklamačný poriadok.
- 1.4. Tento Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na právny vzťah založený kúpou tovaru u Predávajúceho v prípade, že kupujúcim (zákazníkom) je podnikateľ v zmysle § 2 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej aj „ObZ“). Takýto právny vzťah medzi RadioLAN, spol. s r.o. a kupujúcim – podnikateľom, predmetom ktorého je kúpa tovaru u Predávajúceho, sa spravuje príslušnými ustanoveniami ObZ, najmä § 429 resp. § 409 a nasl. ObZ. Pokiaľ v konkrétnom prípade nestanovuje záručný list výrobcu dotknutého výrobku inak, záručná doba (záruka za akosť tovaru) je 12 mesiacov od kúpy tovaru kupujúcim - podnikateľom.

2 Zodpovednosť za vady predaného tovaru

- 2.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim, podľa § 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka (ďalej aj „OZ“), a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe podľa § 619 ods. 2 OZ. Záručná doba je 24 mesiacov, podľa § 620 OZ.
- 2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, Predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena, podľa § 619 ods. 1 OZ.
- 2.3. Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. V tomto prípade je záručná doba 12 mesiacov, podľa § 619 ods. 1 a § 620 ods. 2 OZ.
- 2.4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže Predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v tomto záručnom liste, podľa § 620 ods. 5 OZ.
- 2.5. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ, než Predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť, podľa § 621 OZ.
- 2.6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru, podľa § 627 OZ.
- 2.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe, podľa § 626 ods. 1 OZ.
- 2.8. Ak Predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto Predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však Predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na vady zákazníka pri ponuke daru upozorniť, podľa § 629 OZ. Ak má dar vady, na ktoré Predávajúci zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť, podľa § 629 OZ. Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, je zákazník povinný vrátiť Predávajúcemu všetko, čo podľa zmluvy dostal a tiež čo dostal z darovacej zmluvy ako závislej zmluvy od kúpnej zmluvy, t.j. aj tovar prijatý ako dar, podľa § 457 OZ v spojení s § 48 ods. 2 a § 52a ods. 2 OZ, s výnimkou daru zachyteného na inom, ako hmotnom nosiči.
- 2.9. Predávajúci výslovne vyhlasuje, že nezodpovedá za stratu programov a dát pri oprave či výmene tovaru, v ktorom sa tieto programy alebo dáta nachádzajú.

3 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

- 3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu v ktoromkoľvek zákazníckom centre Predávajúceho, podľa § 18 ods. 2 ZOS.

Sídlo spoločnosti:
RadioLAN, spol. s r.o.
Kuklovská 9
841 05 Bratislava

Pobočky:
Dúbravická 1/B
841 02 Bratislava

Hurbanova 664/20
907 01 Myjava

Kračanská cesta 40
929 01 Dunajská Streda

Zlatovská 22
911 05 Trenčín

Jána Bottu 5944/2
917 01 Trnava

Hlavná 957/32
951 35 Veľké Zálužie

kontakt:
tel.: 02/3300 4000
hotline: 02/3300 4111
mail: office@radiolan.sk
www.radiolan.sk

- 3.2. Predávajúci, alebo ním poverený pracovník, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie, podľa § 18 ods. 4 ZOS. V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, Predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak Predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, Predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie v súlade so ZOS. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. aj stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, podľa § 2 písm. n) ZOS.
- 3.3. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie, podľa § 18 ods. 8 ZOS. V prípade, že sa zákazník informuje na spôsob vybavenia reklamácie:
 - a) pred uplynutím 30 dňovej lehoty, je Predávajúci oprávnený informovať zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie; v prípade, ak tovar bol odoslaný autorizovanému servisu, informuje sa na spôsob vybavenia reklamácie v tomto servise;
 - b) po uplynutí 30 dňovej lehoty, je Predávajúci povinný informovať zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie aj o dôvode, prečo nebola reklamácia vybavená včas; v prípade, ak tovar bol odoslaný autorizovanému servisu, informuje sa na dôvod zdržania vybavenia reklamácie v tomto servise; ak s tým zákazník súhlasí, môže komunikovať s autorizovaným servisom napriamo. V súlade s pro-zákazníckym prístupom Predávajúci vždy poskytne zákazníkovi potrebnú súčinnosť k tomu, aby jeho reklamácia, či už je vybavovaná priamo Predávajúcim alebo autorizovaným servisom, bola vybavená k spokojnosti zákazníka riadne a včas.
- 3.4. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie, podľa § 18 ods. 9 ZOS. Ako doplnkové oznámenie k písomnému dokladu môže Predávajúci zaslať zákazníkovi SMS správu obsahujúcu informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní, prípadne e-mailom, ak ho má k dispozícii.
- 3.5. Pokiaľ kupujúcemu vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie od Predávajúceho alebo ho Predávajúci v súlade s ustanoveniami Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov na prevzatie vyzve, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní tovar od Predávajúceho prevziať v mieste uplatnenia reklamácie alebo zákazník je povinný dať písomný súhlas na ekologickú likvidáciu reklamovaného tovaru Predávajúcim.
- 3.6. Pokiaľ kupujúci neprevzme v súlade s bodom 5.5 tohto Reklamačného poriadku tovar ani do 30 dní odo dňa, v ktorý mu povinnosť prevziať tovar vznikla alebo nedá písomný súhlas na ekologickú likvidáciu odo dňa doručenia výzvy na prevzatie tovaru, považuje sa neprevzatý tovar za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení veci v zmysle § 516 a nasl. ObZ a vzťahy Predávajúceho a kupujúceho týkajúce sa predmetného tovaru sa spravujú uvedenými ustanoveniami ObZ a ostatných platných právnych predpisov, kde Predávajúci vystupuje v pozícii opatrovateľa a zákazník v pozícii uložiteľa.
- 3.7. V prípade, že kupujúci neprevzme tovar v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode tohto Reklamačného poriadku, je Predávajúci oprávnený kupujúcemu účtovať za uloženie tovaru finančnú náhradu za vynaložené náklady počas opatrovania veci vo výške 1,- € za každý, aj začatý deň uloženia.

4 Všeobecné podmienky reklamácie

- 4.1. Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady v RadioLAN, spol. s r.o. je Kupujúci povinný:
 - a) predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený v ktoromkoľvek zákazníckom centre Predávajúceho alebo kúpený na diaľku od Predávajúceho,
 - b) zabezpečiť, aby tovar splňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),
 - c) v prípade tovaru, pri použití ktorého si zákazník zaregistroval/vytvoril osobné konto a / alebo nastavil pre predmetný tovar heslo, je zákazník povinný zrušiť / odstrániť obmedzenie prístupu k obsahu zariadenia heslom a súčasne odhlásiť sa z uvedeného konta resp. takéto konto zrušiť a pokiaľ je to možné, uviesť predmetné zariadenie do pôvodného stavu,
 - d) odovzdať Predávajúcemu tovar v prípade uplatnenia reklamácie na príslušenstvo k predanému tovaru,
 - e) poskytnúť súčinnosť pri vyplnení reklamačného protokolu povereným pracovníkom Predávajúceho a podpisom vyjadriť súhlas s jeho obsahom.
- 4.2. Predávajúci neručí za zachovanie údajov uložených na reklamovaných dátových médiách (flash disky, flash pamäte v aktívnych zariadeniach a iné) a nenesie zodpovednosť za škody spôsobené ich stratou alebo zneužitím.
- 4.3. Predávajúci považuje reklamácie, ktoré vzniknú svojvoľným preprogramovaním obsahu flash pamäte v aktívnom zariadení za neoprávnené, aj v prípade, ak bol použitý firmware získaný priamo zo stránky výrobcu, prípadne Predávajúceho.
- 4.4. Predávajúci neručí za škody spôsobené neodbornou inštaláciou alebo neodborným používaním výrobkov zo strany kupujúceho.

5 Spôsob vybavenia reklamácie

- 5.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť, a to buď osobne, alebo prostredníctvom poverenej osoby, podľa § 622 ods. 1 OZ.
- 5.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady, podľa § 622 ods. 2 OZ.
- 5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti, podľa § 622 ods. 3 OZ.
- 5.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, podľa § 623 ods. 1 OZ.
- 5.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať, podľa § 623 ods. 1 OZ. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.
- 5.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať, podľa § 623 ods. 1 OZ.
- 5.7. Ak Predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú vadu, podľa § 18 ods. 4 ZOS.
- 5.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku § 623 ods. 2 OZ.
- 5.9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť a zároveň sa mu tieto nároky nekumulujú, ale majú alternatívny charakter.
- 5.10. Ak sú s tovarom poskytované dary zákazník je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť aj s ním súvisiace poskytnuté dary. V prípade, že tieto dary nebudú vrátené späť spolu s vráteným tovarom, budú tieto dary v ich trhovej hodnote chápané ako bezdôvodné obohatenie zákazníka.

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE SLUŽBY

Domáce pripojenie (nezahŕňa pripojenia Connect LINK, Garant LINK, Data LINK)

1 Hlásenie poruchy a servisný zásah

- 1.1. Poruchu je potrebné nahlásiť telefonicky na čísle 02/3300 4111 alebo e-mailom na adresu: podpora@radiolan.sk.
- 1.2. V prípade telefonického nahlasovania zvolte voľbu č. 2 pre domáce pripojenie. Zanechajte nám všetky potrebné údaje pre Vašu správnu identifikáciu, najmä meno, miesto pripojenia, a spätný kontakt.
- 1.3. Službukonajúci technik preskúma Váš problém a pokúsi sa ho na diaľku odstrániť. Servisné oddelenie rieši problémy nepretržite.
- 1.4. Ak nie je možné vyriešiť problém na diaľku, dohodneme si s Vami termín servisného zásahu na nasledujúci pracovný deň. Servisný zásah (výjazd) je pre tento typ liniek možný iba počas pracovného dňa v pracovnej dobe, ktorá je uverejnená na Webovom sídle Poskytovateľa v sekcii „Kontakty“.
- 1.5. Podľa bodu 3. tretej časti Zmluvy, t. j. Popisu služby, má služba cieľovú dostupnosť 99,00% na tridsaťdňovej mesačnej báze. Spoločnosť RadioLAN, spol. s r.o. sa zaväzuje odstrániť poruchu v sieti spoločnosť RadioLAN, spol. s r.o. do 48 hodín od jej nahlásenia počas pracovnej doby a do 72 hodín mimo pracovnej doby.
- 1.6. Pokiaľ nie je možné nedostatok alebo poruchu odstrániť zásahom pracoviska „hot-line“ s pomocou Účastníka, pracovisko „hot-line“ zorganizuje pre opravu poruchy servisný zásah. Pokiaľ bude počas odstraňovania poruchy zistené, že porucha alebo nedostatok nie je na telekomunikačnej sieti Poskytovateľa, ale je lokalizovaná na zariadeniach Účastníka, má Poskytovateľ právo na úhradu vzniknutých nákladov podľa tarify servisných prác a nákladov na prepravu.

Sídlo spoločnosti:
RadioLAN, spol. s r.o.
Kuklovská 9
841 05 Bratislava

Pobočky:
Dúbravická 1/B
841 02 Bratislava

Hurbanova 664/20
907 01 Myjava

Kračanská cesta 40
929 01 Dunajská Streda

Zlatovská 22
911 05 Trenčín

Jána Bottu 5944/2
917 01 Trnava

Hlavná 957/32
951 35 Veľké Zálužie

kontakt:
tel.: 02/3300 4000
hotline: 02/3300 4111
mail: office@radiolan.sk
www.radiolan.sk

2 Spoplatnenie služieb servisu domáceho pripojenia

- 2.1. Ak je potreba servisného zásahu zapríčinená prevádzkovateľom, je servisný zásah u účastníka bezplatný. Poskytovateľ/prevádzkovateľ nezodpovedá za funkčnosť lokálnej siete účastníka ale výlučne za dostupnosť pripojenia po prípojku do siete internet.
- 2.2. V prípade, že účastnícka prípojka nespovedkuje účastníkovi pripojenie, nedostatok sa nachádza na strane poskytovateľa. Výnimku tvorí nedostupnosť elektrickej energie na napájanie koncového zariadenia, alebo fyzické poškodenie niektorej časti účastníckeho vedenia. Pri tejto výnimke je servisný zásah spoplatňovaný podľa Tarify spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o.
- 2.3. Ak je potreba servisného zásahu zapríčinená neoprávneným zásahom do zariadení a / alebo iným konaním účastníka, ide vždy o spoplatnený servisný výjazd. Spoplatnenie servisného výjazdu zahŕňa samotný servis a dopravné náklady (cesta z výjazdového depa na miesto servisu a späť do výjazdového depa).
- 2.4. Ak je servisný zásah vykonaný z dôvodu vady na zakúpenom alebo zapožičanom koncovom zariadení bez cudzieho zavinenia počas záručnej doby (24 mesiacov), je toto zariadenie na mieste vymenené, pričom servisný zásah ani nové zariadenie nie sú spoplatnené.

Firemné pripojenie (pripojenia Connect LINK, Garant LINK, Data LINK)

3 Hlásenie poruchy a servisný zásah

- 3.1. Poruchu je potrebné nahlásiť telefonicky na čísle 02/ 3300 4111 v ľubovoľnom čase a zvolte voľbu č. 1 pre firemné pripojenie.
- 3.2. Ak nie je možné vyriešiť problém na diaľku, je potrebné dohodnúť si termín servisného zásahu u účastníka priamo so servisným technikom. Servisný zásah (výjazd) je pre tento typ liniek uskutočniteľný kedykoľvek 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
- 3.3. Podľa bodu 3. tretej časti Zmluvy, t. j. Popisu služby, má služba cieľovú dostupnosť 99,70% na tridsaťdňovej mesačnej báze.
- 3.4. Poskytovateľ garantuje odstránenie poruchy do 4 – 16 pracovných hodín, v závislosti od úrovne SLA, ktorá je bližšie určená v zmluve o pripojení. Doba sa počíta od času nahlásenia poruchy. Poskytovateľ bezodkladne analyzuje príčiny nedostatku a odstraňuje ho v zmysle servisnej zmluvy SLA (Service Level Agreement) 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

4 Spoplatnenie služieb servisu firemného pripojenia

- 4.1. Ak je potreba servisného zásahu zapríčinená poskytovateľom, je servisný zásah u účastníka bezplatný.
- 4.2. V prípade, že účastnícka prípojka nespovedkuje účastníkovi pripojenie, nedostatok sa nachádza na strane poskytovateľa. Výnimku tvorí nedostupnosť elektrickej energie na napájanie koncového zariadenia, alebo fyzické poškodenie niektorej časti účastníckeho vedenia. Pri tejto výnimke je servisný zásah spoplatňovaný podľa Tarify spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o.
- 4.3. Pri extra zmluvnom servise je bezplatný každý servisný zásah. Za extra zmluvný servis sa považuje externá správa siete prostredníctvom RadioLAN, spol. s r.o.
- 4.4. Ak je potreba servisného zásahu zapríčinená neoprávneným zásahom do zariadení a / alebo iným konaním účastníka, ide vždy o spoplatnený servisný výjazd. Spoplatnenie servisného výjazdu zahŕňa samotný servis a dopravné náklady (cesta z výjazdového depa na miesto servisu a späť do výjazdového depa), podľa platnej Tarify alebo dodatočnej dohody.
- 4.5. Ak je servisný zásah vykonaný z dôvodu vady na zakúpenom alebo zapožičanom koncovom zariadení bez cudzieho zavinenia počas záručnej doby (24 mesiacov), je toto zariadenie na mieste vymenené, pričom servisný zásah ani nové zariadenie nie sú spoplatnené.